

BOLETIN CALIDAD N^o 6

Actualizado en 2023-07



Sistema de Gestión de la Calidad

Recomendaciones para la Auditoría interna
al Sistema de Gestión de la Calidad



UNIVERSIDAD
SIMÓN BOLÍVAR

EDITORIAL

Las Auditorías internas son una herramienta eficaz para determinar los niveles de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad con respecto a criterios dados, para identificar problemas, riesgos y no conformidades, así como para realizar el seguimiento del progreso del cierre de las no conformidades identificadas previamente. Además, proporcionan información valiosa para comprender, analizar y mejorar continuamente el desempeño de la misma. *A las auditorías internas de Calidad hay que verlas como una gran oportunidad para el mejoramiento de tu proceso y de todo el SGC.*

Por lo anterior, en esta edición del Boletín interno de Calidad, compartimos los aspectos a tener presente, a manera de recomendaciones, para una auditoría interna tanto por los auditados como por los auditores internos.

Pues bien, ¡Comencemos!



RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL AUDITADO

- ✓ Ante todo tranquilidad, quien mejor conoce su proceso es quienes participan en él.
- ✓ Identifica las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, están planteadas en el anexo 1 de OT-SI-01-GC **Matriz de necesidades y expectativas partes interesadas**
- ✓ El contexto (interno y externo) se revisa en cada actualización del PED (en él se encuentra información al respecto), también anualmente en cada Revisión por la Dirección, en los informes de autoevaluación con fines o no de acreditación, boletines de inteligencia competitiva, seguimiento a los planes de mejoramiento, estudios de mercado, entre otros. Es importante tener en claro cómo se hace seguimiento a los cambios en el entorno.
- ✓ Repasa el objetivo de tu proceso o subproceso, confirma los requisitos ISO9001 a los que se les da cumplimiento a través del mismo (revisalo en la Caracterización)
- ✓ Demuestra que conoces la Política integrada de gestión (en especial el elemento de política *Gestión de la Calidad*), los objetivos del Sistema de Gestión y que tienes claro cómo contribuyes a su cumplimiento (Recuerda que son los mismos objetivos estratégicos planteados en el PED). Revisa la Correlación de la Planeación Estratégica (DG-DE-08-PE).
- ✓ Ingresa a los documentos del SGC a través de la página Web en el link *servicios / ISOTools*. Si no recuerdas tu clave envía correo electrónico a asecal-pqr@unisimon.edu.co y repórtalo para que se solucione.
- ✓ Verifica que el control de los registros se realice según el Listado maestro de registros que está en: ISOTools/ Gestor documental /Gestión de Calidad/ Listados maestros. De lo contrario reporta la modificación, eliminación o inclusión a G. Calidad para que actualicen. Ten disponible los registros de su gestión. Esta es la evidencia objetiva que el auditor verifica. Lo anterior aplica de igual manera para los documentos de origen externo que aplican al servicio que prestas (leyes, decretos, etc.) y que se listan en la Matriz de requisitos reglamentarios y de documentos externo.
- ✓ Revisa tus indicadores y el análisis del desempeño del proceso, los comparativos históricos y tendencias de los datos. En caso de no haber cumplido la meta evidencia documentalmente que llevaste a cabo correcciones y/o acciones correctivas (cuando fue conveniente hacerlo).
- ✓ Es importante que como resultado del análisis de datos se lleven a cabo correcciones, acciones correctivas y/o de mejora, según sea conveniente.
- ✓ Revisa el informe que entregó el Auditor en la anterior auditoría. Verifique que se hayan definido las acciones correctivas o de mejora derivadas de los hallazgos (no conformidades reales o potenciales y oportunidades de mejora)



RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL AUDITADO

- ✓ Verifique la **Matriz de Gestión del riesgo** existente a la fecha para su proceso. El líder del proceso y su equipo ya han identificado unos riesgos, los ha valorado y para cada uno de ellos ha establecido las posibles **acciones para abordarlos**. Verifique para cada uno de ellos que se estén implementando dichas acciones (independientemente de si las estableció en acciones para acordar riesgos, en el Plan de acción del proceso, en el plan de mejoramiento institucional, entre otros) y que les realiza seguimiento correspondiente dejando las evidencias pertinentes (en el medio en que los tenga disponibles: Sia Web, digital, en medio físico).
- ✓ Los **procesos Misionales, De Gestión Misional y el de Compras y suministros**: verifique que se hayan registrado los **servicios no conformes**, cuando se han presentado, de acuerdo al procedimiento (P-SI-04-GC)
- ✓ Recuerde realizar el análisis de los resultados de la **medición de la satisfacción de los usuarios**, si le aplica a su proceso.
- ✓ Verifique que las **quejas y reclamos** recibidas se responden oportunamente, de manera clara y de fondo y que éstas (incluyendo las sugerencias y felicitaciones) se clasifican y analizan.
- ✓ Es importante que, con los resultados del análisis de Servicios No conformes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y medición de la satisfacción de los usuarios se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas o de mejora según sea conveniente.
- ✓ Verifique el estado de las **Acciones Correctivas, Acciones para Abordar Riesgos y Acciones de Mejora** de su proceso, que se estén implementando y con el seguimiento de las actividades **al día**, verifique la eficacia de las acciones cerradas para evitar recurrencia en los problemas, y tenga a mano las evidencias de las acciones.

A continuación revisemos:

- a. Política integrada- elemento de política Gestión de la Calidad
- b. Objetivos de Calidad
- c. Mapa de Procesos.
- d. Indicadores de gestión del proceso.
- e. Listados Maestros (de documentos internos, de documentos externos, y de registros)
- f. ISOTools.



a. POLÍTICA

La Política se establece, junto con los objetivos de la calidad, para proporcionar un punto de referencia para dirigir a la Institución. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la Universidad a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados.

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

En el marco de su autonomía y en coherencia con el Estatuto Corporativo, el Proyecto Educativo Institucional, el direccionamiento estratégico y las disposiciones legales; en la Universidad Simón Bolívar estamos comprometidos con la prestación de un servicio de Educación Superior reconocido por su alta calidad que mejora continuamente, con la seguridad y la salud de los trabajadores, la protección del ambiente, el desarrollo sostenible y la gestión integral de los riesgos, actuando con responsabilidad social para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés.

Para ello la Universidad define los siguientes elementos de política:

Gestión de la Calidad

Para el logro de este propósito, se cuenta con procesos estratégicos, misionales, de gestión misional, de apoyo y de evaluación y control que interactúan entre sí y mejoran continuamente para el cumplimiento de los requisitos aplicables, el logro de la Visión, los objetivos institucionales y la satisfacción de los grupos de interés

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En cumplimiento de la normativa legal vigente, la Universidad Simón Bolívar establece su compromiso con la prevención de los riesgos laborales y la protección y promoción de la salud de los trabajadores incluyendo a sus contratistas y subcontratistas en sus diferentes sedes, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

Gestión Ambiental

La gestión ambiental en la Universidad Simón Bolívar enmarca su compromiso con la protección del ambiente, el desarrollo sostenible y el cuidado de los recursos naturales para garantizar la sustentabilidad de nuestra especie, alineado al propósito misional de participar activamente en el desarrollo social.

Gestión de Riesgos

Por su compromiso con el logro de los objetivos estratégicos definidos y el mejoramiento continuo, la Universidad Simón Bolívar promueve la gestión de riesgos de tal manera que permita prevenir y/o controlar la materialización de situaciones que puedan impactar el cumplimiento de la Misión.

La Política de calidad puede ser objeto de auditoría ya sea por auditores internos o externos por lo tanto, aunque no tiene que memorizarse, debe ser entendida por todos los miembros de la Universidad.

ELEMENTO DE POLÍTICA GESTIÓN DE LA DE LA CALIDAD



Otros elementos de política ...

Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En cumplimiento de la normativa legal vigente, la Universidad Simón Bolívar establece su compromiso con la prevención de los riesgos laborales y la protección y promoción de la salud de los trabajadores incluyendo a sus contratistas y subcontratistas en sus diferentes sedes, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

- Nuestro compromiso en SST
- Lo que buscamos
- Cómo lo hacemos

Gestión Ambiental

La gestión ambiental en la Universidad Simón Bolívar enmarca su compromiso con la protección del ambiente, el desarrollo sostenible y el cuidado de los recursos naturales para garantizar la sustentabilidad de nuestra especie, alineado al propósito misional de participar activamente en el desarrollo social.

- Nuestro compromiso en gestión ambiental
- Lo que buscamos
- Cómo lo hacemos

Gestión de Riesgos

Por su compromiso con el logro de los objetivos estratégicos definidos y el mejoramiento continuo, la Universidad Simón Bolívar promueve la gestión de riesgos de tal manera que permita prevenir y/o controlar la materialización de situaciones que puedan impactar el cumplimiento de la Misión.

- Nuestro compromiso en gestión de riesgos
- Cómo lo hacemos
- Lo que buscamos

La Política de calidad puede ser objeto de auditoría ya sea por auditores internos o externos por lo tanto, aunque no tiene que memorizarse, debe ser entendida por todos los miembros de la Universidad.

ELEMENTO DE POLÍTICA GESTIÓN DE LA DE LA CALIDAD



b. OBJETIVOS

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Objetivo 1

Docencia

Fomentar el aseguramiento de la calidad de los procesos formativos en cumplimiento de los fines misionales de la educación superior, con enfoques en pertinencia, flexibilidad, eficiencia, inclusión y desarrollo sostenible.

Objetivo 2

Investigación y extensión

Consolidar los procesos de **investigación, innovación y extensión, de impacto, vinculando a todos los agentes de la cuádruple hélice universidad-empresa-estado-sociedad como impulsor del desarrollo sostenible, en el marco de la co-creación, colaboración, coordinación y cooperación.**

Objetivo 3

Gestión administrativa, financiera y de infraestructura

Continuar fortaleciendo la **gestión administrativa, financiera y de infraestructura física, como elemento clave de soporte para el mejoramiento continuo y la calidad del servicio de educación superior ofrecido.**

Objetivo 4

Sistema interno de aseguramiento

Fortalecer, dinamizar y actualizar el **sistema interno de aseguramiento de la calidad que promueva la mejora continua y la autorregulación efectiva y transparente.**

Objetivo 5

Internacionalización

Potencializar la proyección global de la Universidad a través de la colaboración estratégica y el desarrollo de acciones que propicien la gestión integral de la **internacionalización** transformadora y proactiva, como eje transversal y articulador del quehacer institucional.

Objetivo 6

Transformación digital

Consolidar el proceso de **Transformación Digital**, como resultado de un cambio en la cultura organizacional, **entendiendo la tecnología como un factor habilitador para la generación de valor en la institución.**

Objetivo 7

Desarrollo sostenible

Promover el **compromiso con el desarrollo sostenible en todos los niveles de la institución** para la generación de valor compartido que aporte al progreso social, ambiental y económico en el área de influencia, y la sostenibilidad de la Universidad.

Objetivo 8

Gobernanza

Consolidar el **sistema de gobierno** institucional **participativo**, que facilite un crecimiento sano y sostenible, y responda a los cambios y necesidades presentes y futuras, como muestra de transparencia, soportado en la rendición de cuentas.

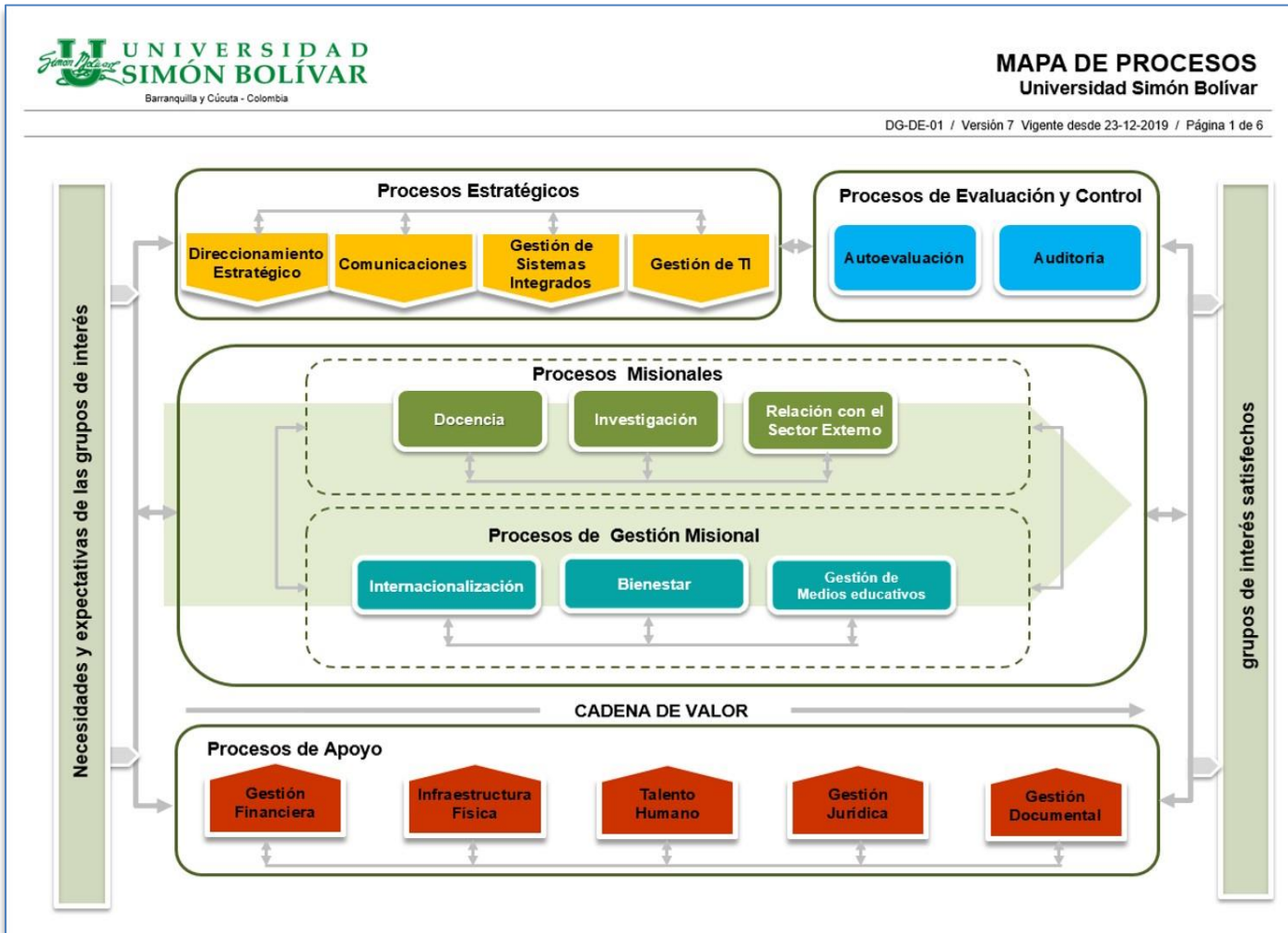
Son los que aterrizan y hacen posible la Política

Identifica a cuál o cuáles objetivos le aportas (a su cumplimiento) desde tu proceso o subproceso.

Nota: El Plan de acción anual lo especifica.
Confirma con la Correlación de la planeación estratégica en ISOTools (DG-DE-08-PE)

c. Mapa de Procesos

Las Organizaciones tienen que definir y establecer el número y los tipos de procesos necesarios para darle cumplimiento a su Misión y lograr sus objetivos. Los procesos y subprocesos establecidos por la Universidad son:



Procesos Estratégicos



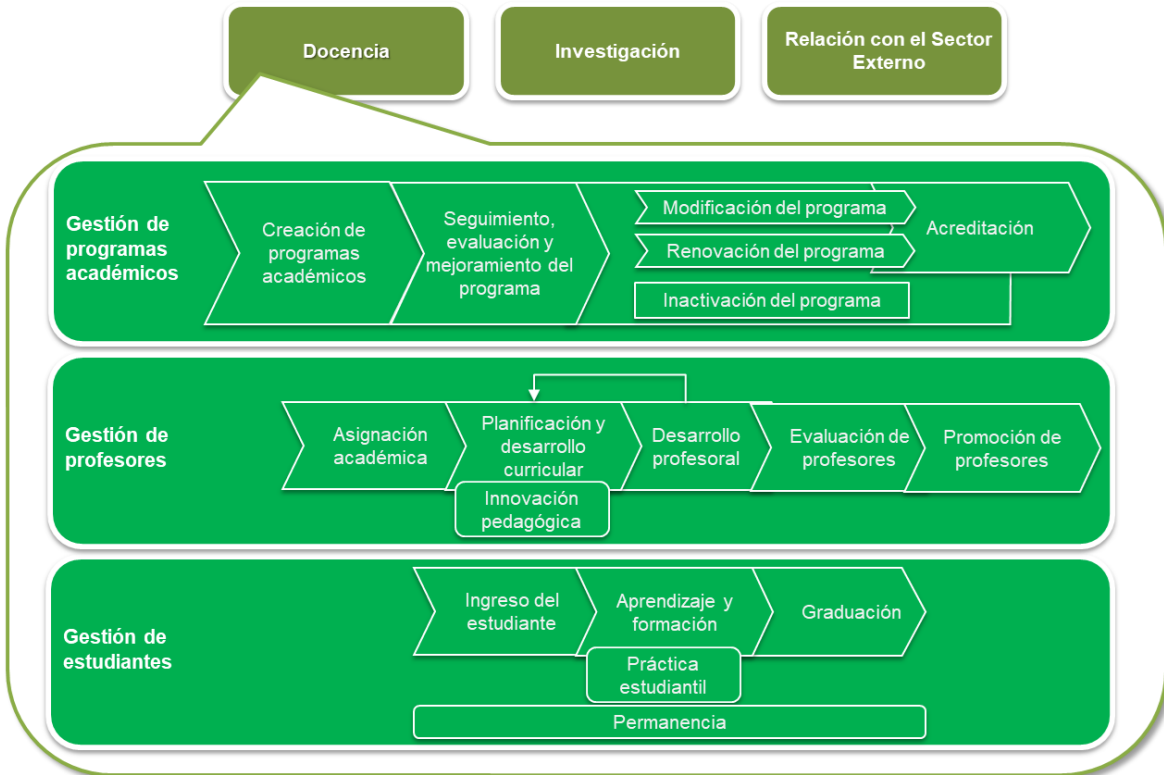
Procesos de Evaluación y Control



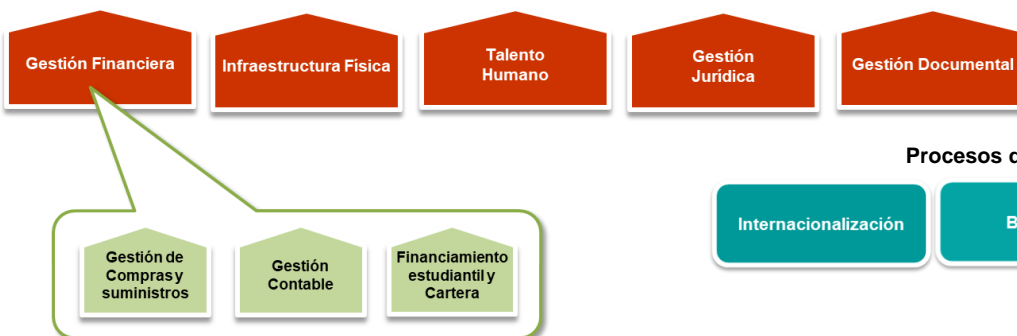
Procesos Misionales



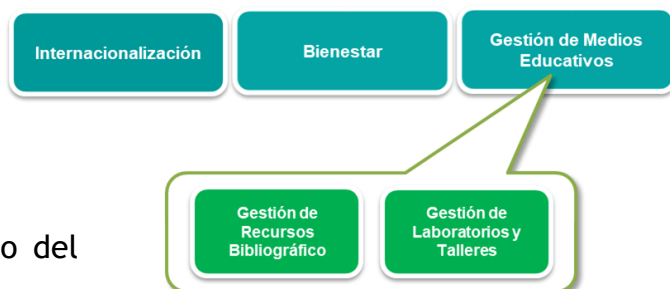
Procesos Misionales



Procesos de Apoyo



Procesos de Gestión Misional



Identifica en el Mapa, el Proceso o subproceso del que haces parte y revisa su caracterización.

Caracterización del proceso

PROCESO:
SUBPROCESO:
OBJETIVO:
ALCANCE:
LIDER INSTITUCIONAL
DEFINICIONES:
DOCUMENTOS ASOCIADOS:
PROCESOS/SUBPROCESOS CON QUE INTERACTÚA:
REQUISITOS REGLAMENTARIOS:
REQUISITOS:
CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO
SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO
RECURSOS
ANEXOS:
INDICADORES:

ENTRADAS		ACTIVIDADES			SALIDAS		REGISTRO
Entradas	Suministrada por:	Actividad	Descripción	Responsable	Salida	Entregada a:	
		P H V A					
COMUNICACIONES DEL PROCESO							
Mensaje	Emisor	Medio		Receptor	Frecuencia		

Recuerda los campos:

- ✓ **CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO.** Se refiere a aquellos necesarios para la operación del proceso y para lograr la conformidad de los servicios prestados desde el mismo.
- ✓ **SEGUIMIENTO Y CONTROL** Se refiere a otros criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control del proceso (diferentes a lo especificado en procedimientos y especificaciones de servicio).
- ✓ **RECURSOS.** En éste ítem se listan aquellos necesarios para asegurar su operación

Consulta en ISOTools la Caracterización del proceso del cual haces parte y analiza su interacción con otros procesos del Mapa.

Los OBJETIVOS y los PROCESOS



- | | | |
|---|----------|--|
| Docencia | 1 | Fomentar el aseguramiento de la calidad de los procesos formativos en cumplimiento de los fines misionales de la educación superior, con enfoques en pertinencia, flexibilidad, eficiencia, inclusión y desarrollo sostenible. |
| Investigación y extensión | 2 | Consolidar los procesos de investigación, innovación y extensión, de impacto, vinculando a todos los agentes de la cuádruple hélice universidad-empresa-estado-sociedad como impulsor del desarrollo sostenible, en el marco de la co-creación, colaboración, coordinación y cooperación. |
| Gestión administrativa, financiera y de infraestructura | 3 | Continuar fortaleciendo la gestión administrativa, financiera y de infraestructura física, como elemento clave de soporte para el mejoramiento continuo y la calidad del servicio de educación superior ofrecido. |
| Sistema interno de aseguramiento | 4 | Fortalecer, dinamizar y actualizar el sistema interno de aseguramiento de la calidad que promueva la mejora continua y la autorregulación efectiva y transparente. |
| Internacionalización | 5 | Potencializar la proyección global de la Universidad a través de la colaboración estratégica y el desarrollo de acciones que propicien la gestión integral de la internacionalización transformadora y proactiva, como eje transversal y articulador del quehacer institucional. |
| Trasformación digital | 6 | Consolidar el proceso de Transformación Digital , como resultado de un cambio en la cultura organizacional, entendiendo la tecnología como un factor habilitador para la generación de valor en la institución. |
| Desarrollo sostenible | 7 | Promover el compromiso con el desarrollo sostenible en todos los niveles de la institución para la generación de valor compartido que aporte al progreso social, ambiental y económico en el área de influencia, y la sostenibilidad de la Universidad. |
| Gobernanza | 8 | Consolidar el sistema de gobierno institucional participativo , que facilite un crecimiento sano y sostenible, y responda a los cambios y necesidades presentes y futuras, como muestra de transparencia, soportado en la rendición de cuentas. |

d. Indicadores de gestión del proceso o subproceso

Para cada proceso (incluyendo aquel del cual haces parte) se han establecido indicadores, los cuales permiten monitorear cómo es su comportamiento, es decir si está siendo eficaz y cumpliendo con su objetivo.

Los indicadores del SGC cuentan con: Nombre, Fórmula de cálculo, Meta, Frecuencia de seguimiento y de medición.

✓ Si eres responsable de proceso debes realizar las mediciones obteniendo resultados los cuales debes analizar respecto a lo planificado, analiza los comparativos **históricos y tendencias** de los datos. En caso de no cumplir lo planificado, te corresponde realizar las correcciones y acciones correctivas según sea conveniente.

INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	CUMPLIMIENTO													
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Promedio	Meta
INDICADOR 1 - QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES REDIRECCIONADAS OPORTUNAMENTE																	
Quejas, reclamos y solicitudes redireccionados oportunamente	(Sumatoria de QRS redireccionados oportunamente / Total de QRS recibidas) x 100	> = 90%	Seguimiento: Mensual Medición: Mensual	90%	99%	94%	90%									93%	90%
GRÁFICO																	
COMENTARIOS AL RESULTADO DEL INDICADOR:																	
<p>Durante el mes de Abril , se recibieron 87 solicitudes de información, las cuales fueron redireccionados oportunamente para su atención correspondiente. De las 87 solicitudes recibidas, 78 se redireccionaron oportunamente, para un resultado del indicador del 90%, valor que cumple con la meta fijada. Para un mayor detalle consultar F-GC-10 Control de Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p>																	
<p>No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> ¿Necesidad de tomar acciones? Número: <input type="text"/></p>																	

e. Listados Maestros

Listado Maestro de documentos internos: Relación de todos los documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad



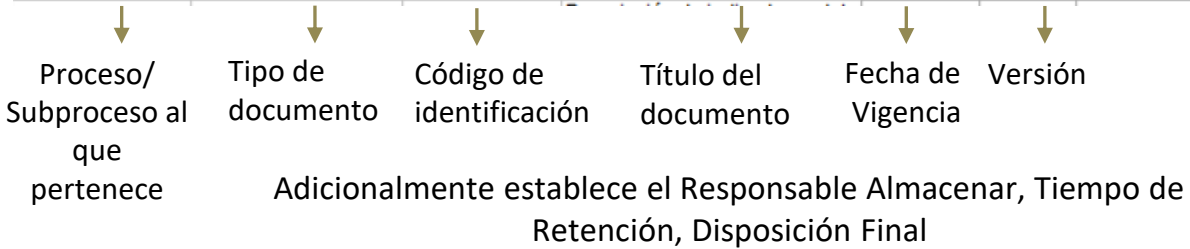
Barranquilla y Cúcuta - Colombia

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS

F-GC-01/ Versión 3 Vigente desde 22-08-2016

Última actualización 12 de enero de 2017

PROCESO:	TIPO DE DOCUMENTO	IDENTIFICACION	NOMBRE	FECHA DE VIGENCIA	Versión	Documento en Software (Si/No)	Nombre del Software
Dir Estratégico	Caracterización	CP-DE-01	Caracterización del proceso: Direccionamiento Estratégico	26-nov-15	6	No	-



Matriz de requisitos reglamentarios y de documentos externos: Relación de aquellos documentos que inciden en el Sistema de Gestión de Calidad, ya sea reglamentario o de consulta. Pueden ser internos (acuerdos de Sala General, Resolución de Rectoría) o externos (Decretos, Leyes, etc). Debe revisarse periódicamente y si identificas que deba actualizarse informarlo a G Calidad.



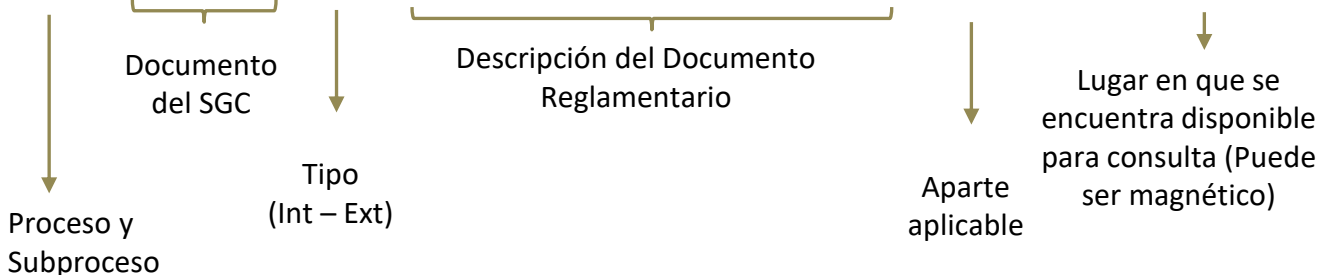
Barranquilla y Cúcuta - Colombia

MATRIZ DE REQUISITOS REGLAMENTARIOS Y DE DOCUMENTOS EXTERNOS

F-GC-17 / Versión 2 Vigente desde 12-09-2016

Última actualización: 05-dic-2016

PROCESO:	DOCUMENTO DEL SGC (Código - Nombre)		TIPO DE DOCUMENTO (Interno o Extern)	IDENTIFICACION (Ej. Ley 30 de 1992 del Ministerio de Educació	FECHA	NOMBRE	¿REGLAMENTARIO? Si o No	OBSERVACION (Indicar artículo (s) o parte del documento que le aplica	UBICACION
Gestión de la Calidad	P-GC-05	Procedimiento de Auditorías Internas al SGC	Ext	Norma NTC ISO 19011	22-feb-2012	Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión	No	Todo el documento	Recursos electrónicos Biblioteca, Página Web de la Universidad, http://www.unisimon.edu.co/recursos-electronicos/area-de-ingenierias/50-sitiobiblioteca/ingenierias-de-sistemas/1401-e-normas-2 Visitar ICONTEC / Buscador



e. Listados Maestros (Continuación)

Listado Maestro de Registros

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS							
Barranquilla y Cúcuta - Colombia		F-GC-05/ Versión 1 Vigente desde 13-01-2012							
Fecha de la última actualización:		16 de diciembre de 2016							
Código	Nombre	Proceso-Servicio	Identificación (Consecutivo, Fecha, Cédula, Nombre..)	Lugar de almacenamiento	Responsable Almacenar	Organización	Tiempo de Retención	Disposición Final	

- **Código:** El asignado al registro en caso que posea, de lo contrario no aplica.
- **Nombre:** Denominación del registro.
- **Proceso, Subproceso /Servicio:** Nombre del proceso en que se hace mención del registro.
- **Identificación:** Que permita diferenciarlo de los demás registros. Ej. Nombre completo en un paquete de exámenes de una asignatura realizados el mismo día
- **Lugar de almacenamiento:** Sitio donde permanecerán los registros durante el tiempo definido de retención o conservación.
- **Organización:** Forma como se dispone ordenar los registros, utilizando la identificación para facilitar su recuperación Ej. Alfabéticamente en orden ascendente.
- **Tiempo de Retención:** Tiempo definido para conservar un registro, es necesario tener en cuenta consideraciones de tipo legal, en los casos que aplique, al momento de definir este tiempo de retención. Ej. 2 años.
- **Disposición final:** Acciones a tomar sobre los registros una vez cumplan el tiempo de retención. Ej: 4 años en el archivo muerto y destrucción.

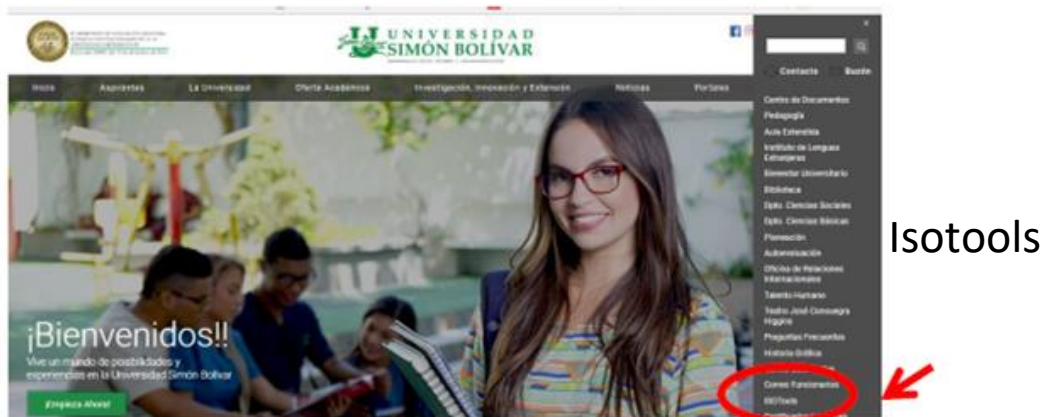
f. ISOTools

Es el software con que cuenta la Universidad para la administración del SGC, para ingresar a él, debes:

1. Ingresar al link «Servicios» en la página principal de la Universidad



2. Ingresar a ISOTools



3. Ingresar usuario y contraseña

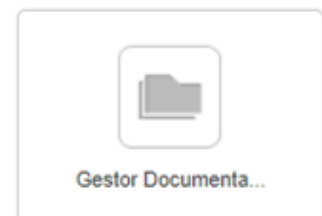
Introduzca sus datos de acceso

Usuario

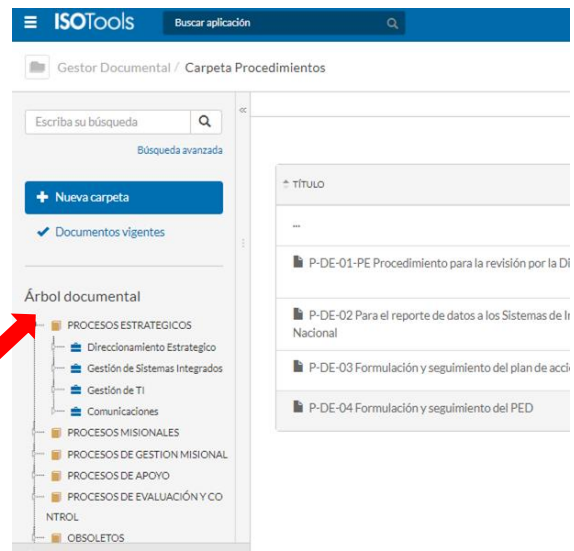
Contraseña

ACCEDER

4. Acceder a:
Gestor Documental

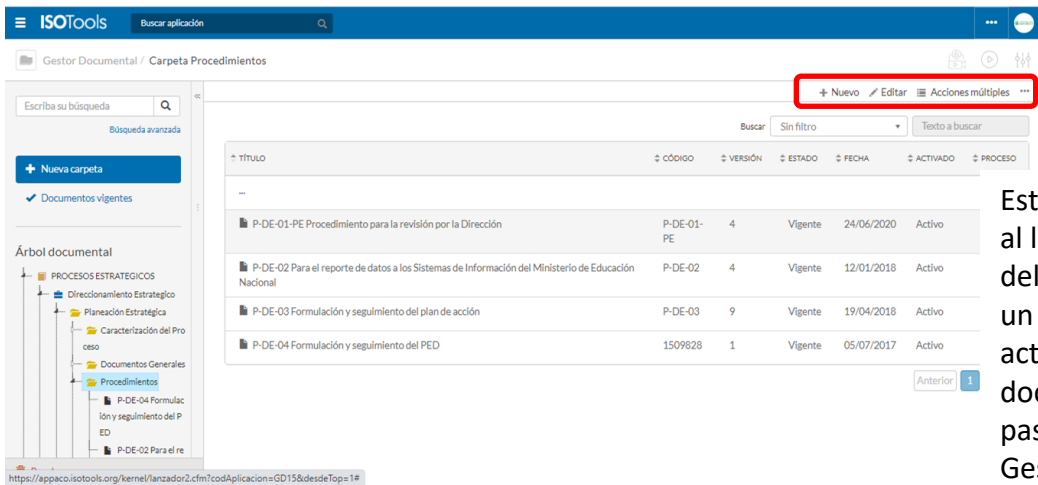


5. Explora el árbol documental. La información está organizada por procesos en carpetas y según tipo de documento



6. Selección el documento a visualizar o descargar

[Vista Previa](#) [Descargar](#)



Esta ventana le permitirá al líder institucional y sus delegados además iniciar un circuito de creación o actualización del documento. (Ver el paso a paso en Boletines de Gestión de la Calidad)

